

# Lessons learned introducing new knowledge sharing tools

Cultural change issues encountered that could be carried over to facilitating sharing of lessons learned

**Mr. Uwe Knodt**

Project Manager

DLR, Project Management Support Unit  
& Knowledge Management



Knowledge for Tomorrow



# Agenda

1. Knowledge Management & Lessons Learned @ DLR
2. Case study: Implementing and the human factor
3. Hints and Tips for Implementing Lessons Learned in an Organization



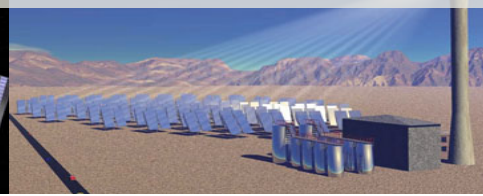
Aeronautics



Space



Energy

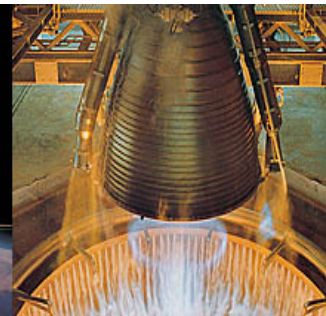


Transport



# Research Center & German Space Agency

DLR



# Why knowledge management at DLR?



Fluctuation of  
employees



Lessons  
Learned have  
to be used in  
following  
projects



Better risk  
information in  
third-party  
funded  
projects



Many IT-silos  
for information  
(E-Mail, SAP,  
Intranet,...), no  
mashup





# ElWis Concept



goals

efficient knowledge creation

socialization

transparency

actions



Knowledge-sharing meetings



People's directory



Optimized search function



DLR-Wiki



introducing process for new employees



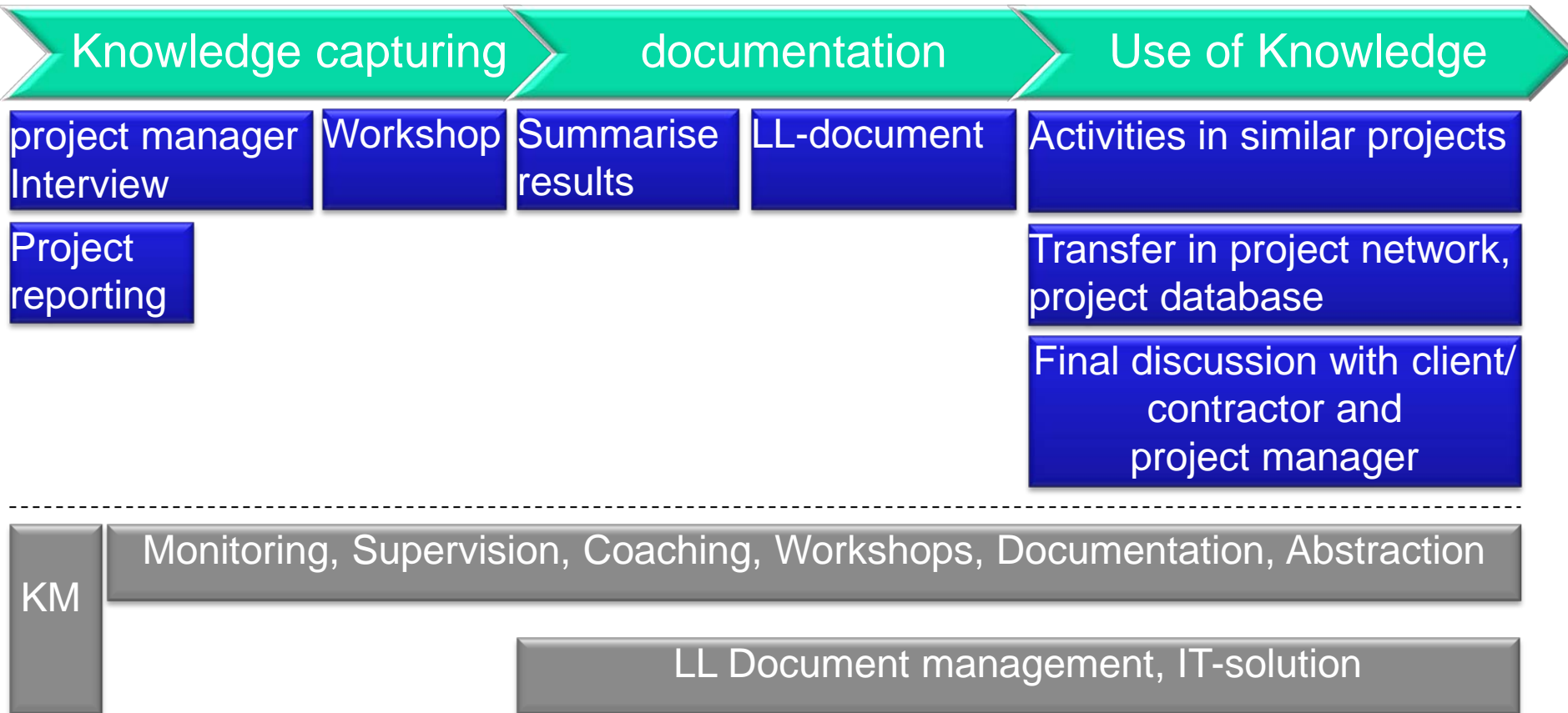
Knowledge transfer for leaving employees



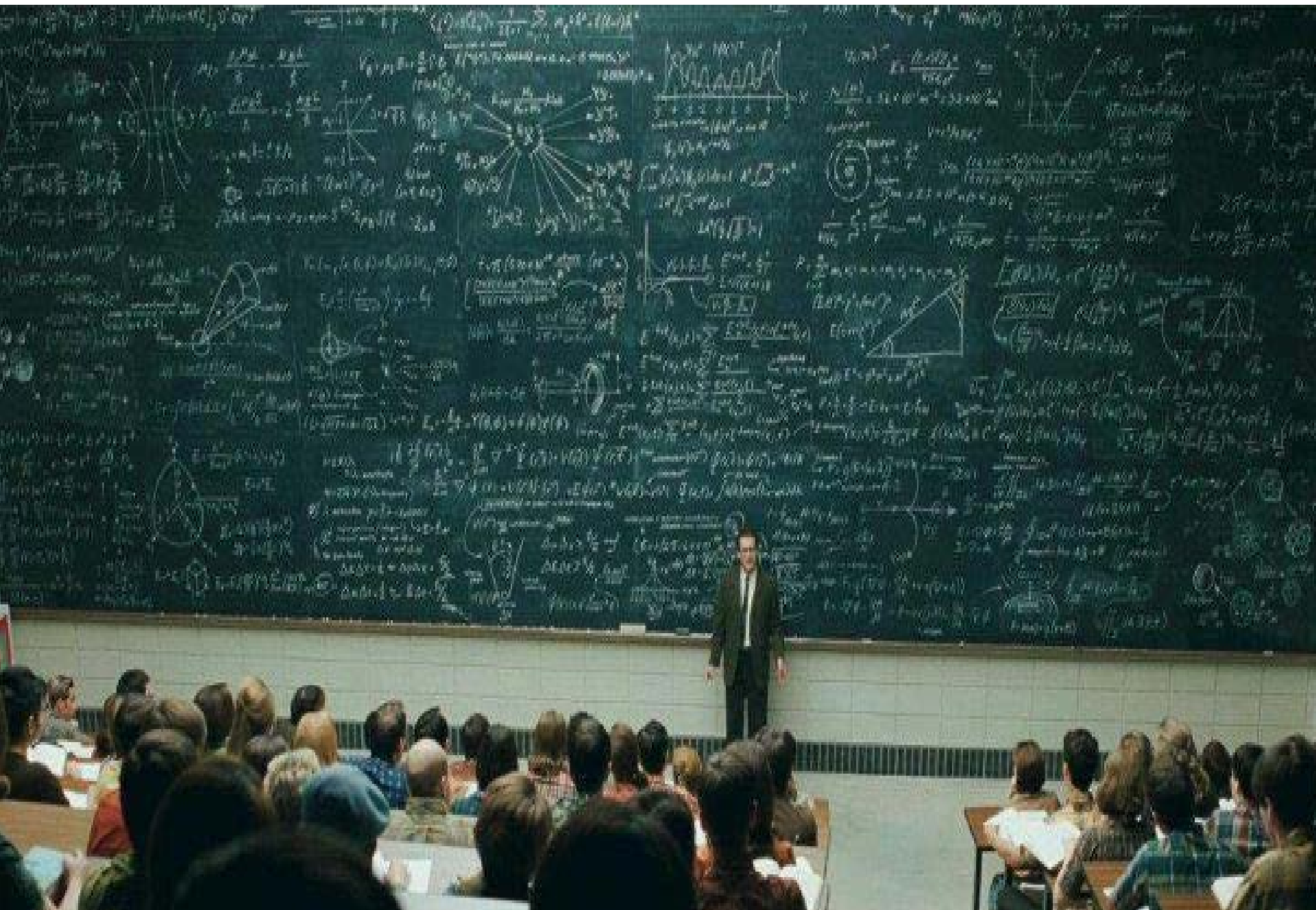
Project-database



# Improved Lessons Learned Process



# The concept (Don't go like a bull at a gate)



# Killer Phrases

**Yes, but...** It already exists! Our customers won't like that!

WE DON'T HAVE TIME... **NO!** It's not possible...

It's too expensive! Let's be realistic... **That's not logical...**

**We need to do more research...** THERE'S NO BUDGET...

**I'm not creative...** We don't want to make mistakes...

The management won't agree... **GET REAL...**

**It might work in other places but not here...**

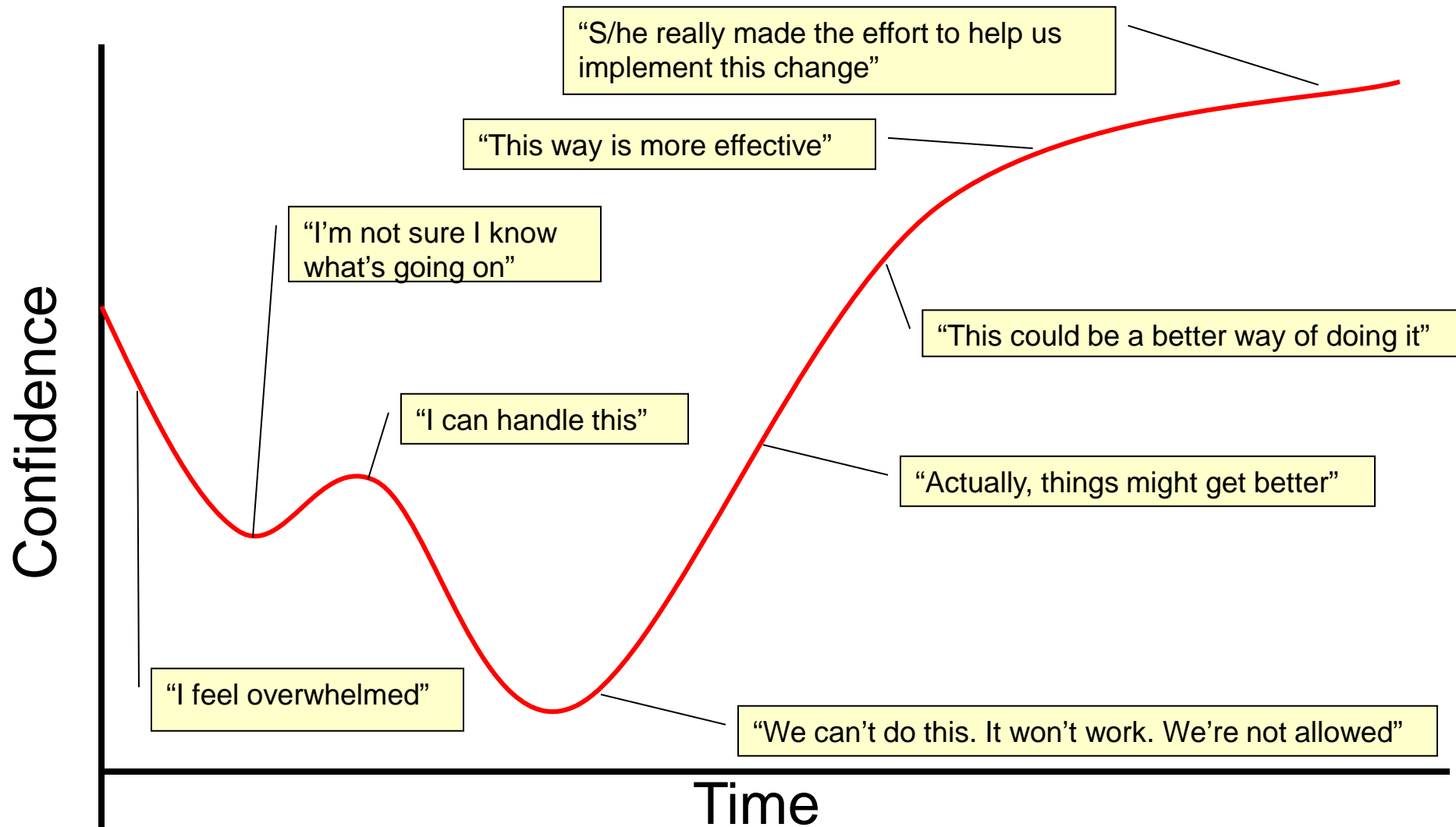
**It's not my responsibility...** It's too difficult to master...





# The Transition Curve:

## How Attitudes & Feelings Change



# Why Lessons Learned?



# Success stories, side effects and supporters

Sie haben temporären Zugriff auf Administratorfunktionen. [Administratzugriff beenden](#), wenn er nicht mehr benötigt wird. Weitere Informationen finden Sie in der Online-Dokumentation.

Übersicht > Strategiediskussion > Strategie RM-OS

Durchsuchen Uwe Knott Suche in Confluence

## Strategie RM-OS

Hinzugelegt von [Uwe Knott](#) zuletzt bearbeitet von [Uwe Knott](#) am Okt 02, 2012 ([Änderungen anzeigen](#))

### Strategie setzt sich zusammen aus

Eine Vision der zukünftigen Kompetenzen muss am Anfang der Überlegungen stehen. Es stellt sich die Frage, wie das Institut OS z.B. im Jahr 2025 aussehen soll. Welche Kernkompetenzen gibt es, welche Projekte werden bearbeitet, welche Industriepartner und welche Partner aus der Wissenschaft werden involviert sein?

Antworten aus dem Workshop: [Unterseite Vision 2025](#)

Hiernach sollte eine klare **Mission** gefunden werden: Wie können wir diese Vision erreichen? Welches sind unsere Kernkompetenzen, die wir dazu benötigen? Welche Kompetenzen müssen wir uns dazu aneignen?

Antworten aus dem Workshop: [Unterseite Kernkompetenzen](#)

Schließlich sind die **Produkte und Dienstleistungen** relevant, die bis 2025 entwickelt werden sollen - über den Weg der Projekte.

Antworten aus dem Workshop: [zukünftige Produkte](#)

Welche **Kooperationen** helfen uns, die Kernkompetenzen schneller oder besser zu erreichen bzw. die Produktideen umzusetzen?

Antworten aus dem Workshop: [zukünftige Kooperationen](#)

### Wozu brauchen wir Strategie?

- Um strategisches Management betreiben zu können.
- das umfasst langfristige Planung von
  - Kernkompetenzen → Ausbau Kernkompetenzen, Forschungsfelder
  - Projekten → Welche Projekte nutzen uns nachhaltig?
  - Personal
  - Kooperationen
- Langfristige Planung minimiert Risiken



Dies & Das - Confluence - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von T Systems SR

http://129.247.111.222:8090/display/OS/Kaffee-Ecke

Kaffee-Ecke

Hinzugelegt von [Simon Jentsch](#) zuletzt bearbeitet von [Simon Jentsch](#) am Nov 19, 2012 ([Änderungen anzeigen](#))

### Einleitung

Im Zuge des Wissensmanagements wurde beschlossen wieder eine Kaffee-Ecke einzuführen, in der man sich zum Gedankenaustausch, auf einen Kaffee oder einfach mal spontan treffen kann. Nachdem die Abteilungen jetzt in ihre neuen Räume gezogen sind, ist aufgefallen, dass sich eine Kaffee-Ecke noch dringender benötigt wird, als zuvor drehen schon.

Hiermit möchten wir alle Mitarbeiter von OS dazu einladen, ihre Ideen zu einer Kaffee Ecke einzubringen.

### Funktionale Anforderungen

- Die Kaffee-Ecke sollte örtlich so liegen, dass maximal viele Mitarbeiter im Zuge eines Arbeitstages daran vorbeigehen, z.B. auf dem Weg zum und vom Mittagessen. Edgesschoss scheint sinnvoll zu sein.  
Grund: Spontanen Informationsaustausch generieren und steigern.
- Die Kaffee-Ecke sollte von außen einsichtig sein, so dass man sehen kann, wer sich dort aufhält. Eventuell durch Glaswand realisiert.  
Grund: Spontanen Austausch generieren und steigern, ohne Lärmbelastung für die umgebenden Büroumde.
- Kaffee-Automat  
Grund: Als Pflanzziel und -grund.
- Sitzgelegenheiten  
Grund:  
• Ansprechendes Ambiente  
Grund:



## Hints and Tips: Have time to initiate

- Communicate
- Get Promoters (board members, leaders, power users)
- Convince Stakeholders
- Ask your employees
- Test your system



### Explain:

- Levels, goals, and strategies,
- Measurement system,
- Sequence of steps,
- Implementation and organizational change





# Information + Involvement

## Stages of Individual Behaviour Change

Increasing Commitment

"Yeah, I saw the memo"

Awareness  
of desired change

"I understand  
where we need to  
go"

Understanding  
of change direction

"I know how we  
need to do our  
jobs differently"

Translation  
to the work setting

"OK, I'm ready to  
do it the new way"

Commitment  
to personal change

"This is the way we do  
things here"

Internalisation  
of new behaviour

Significant  
involvement  
needed

Information with some  
involvement sufficient here





START  
TEILNEHMER  
VIDEOS  
REGELN  
BILDER  
KONTAKT  
IMPRESSUM

# DLR SCIENCE SLAM

Wissen für Morgen - Zukunft



**Was forschst Du?  
10 Minuten für Dein Projekt!**



# Getting it on the road - Hints

## Key Features

- It wins emotional and intellectual support
- It models and reinforces the new way of working
- It puts significant investment into communications
- It creates experiences that shape future behaviour
- It aligns all the dimensions of management behind the change
- It releases talent, creativity and ingenuity – often in unexpected ways
- The tools have a good quality, ergonomics

## Implications

- Develop clear engagement / involvement strategies
- Accomplished and accepted before, during and after implementation
- Communicate from the very start of the project
- Align and engage all levels of management behind the change
- Allow for processing resistance and conflict – natural during change
- Provide processes that emotionally support people through all parts of the change

Quality x Acceptance = Support





# Getting it on the Road - Tips

## Purpose

- Explain the basic purpose behind the outcome
- 'What was the problem?'
- Who said so and on what evidence?
- What would have occurred if no one had acted to solve it?
- What could have happened to us if that had occurred

## Picture

- Paint the picture of how the outcome will look and feel
- What is the outcome going to look, feel and sound like?
- How are people going to get their work done and interact with each other?
- How will a day be organised?

## Plan

- Lay out the plan for phasing in the outcome
- Outline steps and schedules in which people will receive information, training & support they need to make the transition
- People oriented to tell employees how and when their worlds are going to change.

## Part

- Establish each person's part in both the plan and the outcome
- Show employees the role & their relationship to others. Until they see it they can't adjust hopes & fears to the new reality
- Show employees what part they play in the outcome & the transition process





# Lessons from Stone Age:



Youtube, [www.Idee-ade.de](http://www.Idee-ade.de)



# European Project Management Forum 2013

July 02 and 03, 2013, German Aerospace Center, Linder Höhe, 51147 Köln, Germany

*“Join us for the **InternationTrack**, where **you and your collaborators** can tell **YOUR STORY together**. Think of a complex situation in a project that turned out to be a real challenge. Your collaborators may also attend via video conference to make an own contribution.*

*Join us to talk about further individual project topics in the **Project Track** – or join us to take up new food for thought as a listener.*

*Let us know your different point of views and share your **lessons learned**.”*

- Information/ registration <https://dlr-epmf.meetingmasters.de/>
- Deadline for abstract submission: **April 15th 2013**
- **Registration Fee:** for non DLR attendees: 190.-€
- **Contact:** Sabine Riek ✉ [epmf2013@dlr.de](mailto:epmf2013@dlr.de)



# Any questions?



Knowledge for Tomorrow

